MEI "médias et information" n°2- 1994

LE CHANGEMENT SOCIAL A L'AUNE DES TECHNOLOGIES DE COMMUNICATION

JOSIANE JOUËT
Sociologue
Centre National d'Etudes des Télécommunications

Résumé :
Il s'agit, dans cet article, de mettre à jour les interrelations entre les objets techniques du quotidien et les pratiques sociales. Ces interrelations peuvent maintenant être saisies et analysées dans une problématique active du changement des modes de vie et des subjectivités, d'ores et déjà identifiable et qui bouleverse l'organisation et l'action sociale.

Une enquête récente sur les budgets-temps consacrés aux médias montre que les Français consacrent près du quart du temps qu'ils passent à leur domicile (sommeil compris) aux activités de communication[1]. Au premier abord surprenant, ce résultat souligne combien le recours aux outils de communication est devenu quotidien dans tous les domaines de la vie sociale (les loisirs, le travail, les relations interper- sonnelles ou la vie pratique).

A domicile, l'audiovisuel et surtout la télévision, occupent toujours une place dominante, mais les enquêtes quantitatives révèlent aussi la croissance des pratiques de télécommunications (téléphone, télématique) et des outils informatiques[2]. Avec l'arrivée des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), une nouvelle gamme de matériels a en effet pénétré dans les foyers. Sous le vocable générique de NTIC est ainsi désigné un ensemble vaste et hétérogène de matériels et de biens d'équipement qui repose sur la synergie de l'informatique, des télécommunications et de l'audiovisuel. Ces nouveaux appareils de communication peuvent être informatiques comme le micro-ordinateur ou le Minitel. La majorité d'entre eux demeure cependant analogiques, comme le magnétoscope, mais leur mode d'emploi se fonde sur des commandes numériques qui leur confèrent leur qualité de NTIC. De fait, malgré la diversité de leurs composantes techniques et de leurs fonctions, il existe un caractère globalisant et unificateur des NTIC car leur architecture technique incorpore des principes de numérisation qui dictent leur mode d'opération.

Cette infiltration de la logique informatique dans l'emploi des outils de communication n'est pas neutre. Il convient cependant d'éviter le piège du technicisme selon lequel ce sont les caractéristiques des technologies de communication qui détermineraient leurs usages. De même, l'étude de l'insertion de ces appareils dans

les modes de vie ne saurait souscrire au déterminisme social qui lie leurs usages à la seule analyse des faits sociaux et occulte la présence de l'objet technique.
Il se produit plutôt une interrelation entre la technique et le social[3] et mon approche se fonde sur une double entrée. Elle examine d'une part, le rôle joué par l'innovation sociale dans le façonnage des pratiques et, d'autre part, la place prise par la technique dans l'organisation des pratiques. En dernier lieu, l'interrelation de la technique et du social est cernée à travers l'étude de l'évolution des modes de vie.

L'INNOVATION SOCIALE

«L'activité» est devenue un leitmotiv pour qualifier les comportements des individus face aux médias. De consommateurs passifs, ces derniers seraient en effet devenus des usagers actifs et nombre d'études montrent que les individus adoptent des conduites actives et individualisées, voire trouvent dans les outils de communication l'occasion de développer leur subjecti vité.
Pour les médias de masse, on peut citer rapidement les nouveaux comportements des téléspectateurs qui se manifestent par un usage accru de la télécommande et du zapping comme par le développement de l'individualisation de la pratique télévisuelle. Certes, ces pratiques ne gagnent pas l'ensemble de la population et les personnes âgées en particulier, mais elles représentent de plus en plus des conduites majoritaires.
La mise en oeuvre de l'activité et de l'autonomie des individus est encore davantage marquée dans les usages des NTIC et particulièrement des outils informatisés car leur polyvalence se prête à des usages diversifiés et personnalisés. Les consultations des services télématiques montrent ainsi un fort éclatement des modes de consommation entre une majorité d'utilisateurs qui se contentent d'un ou deux services et une minorité d'utilisateurs pluri-services. De même, il s'opère une fracture entre les individus qui se limitent à la consultation de services pratiques et ceux qui s'adonnent à des pratiques ludiques de jeux ou de messageries conviviales. Les usages du micro-ordinateur sont moins dispersés mais les applications recouvrent la programmation, les jeux, les usages professionnels, ou des applications mixtes. Les pratiques à domicile de ces outils montrent donc une forte segmentation des publics et une grande pluralité et individualisation des usages[4].
De plus, les outils informatisés favorisent la mise en oeuvre de pratiques d'autonomie qui répondent à la recherche de nouvelles formes de réalisation personnelle et de lien social. Ces pratiques témoignent des bouleversements du corps social. L'effritement des structures sociales et la crise de la transcendance et de la représentation[5], la quête d'une autre sociabilité[6], l'émergence de valeurs comme l'esprit d'entreprise individuelle[7] et le centrage sur la réalisation de la personne et le bonheur privé[8] tissent la toile de fond de ces pratiques d'autonomie. Certes tous les usagers des NTIC ne développent pas de telles pratiques et se contentent d'applications fonctionnelles. Mais l'appropriation des outils informatisés, comme ressource d'autonomie, n'en recouvre pas moins des pratiques représentatives. Ces outils peuvent en effet se prêter à un fort investissement personnel et on peut dresser une

modélisation des pratiques d'autonomie selon la relation que les usagers entretiennent avec la technique.
Le premier modèle est celui des pratiques professionnelles à domicile. Il s'agit ici de cadres, de professions intellectuelles et d'indépendants qui ont adopté l'ordinateur dans un souci d'efficacité professionnelle, de productivité et d'indépendance. On observe une conformité de la pratique avec la rationalité et la logique de la technique. L'ordinateur revêt pour ces individus une simple valeur d'usage. Les pratiques professionnelles répondent alors à une démarche d'autonomie dictée par l'initiative personnelle et la maîtrise sur le travail. Cependant cet investissement dans la production personnelle repose aussi sur des attentes de gratifications et de récompenses sociales dans le champ de la profession.
Le second modèle est celui des messageries conviviales. Cette pratique, à l'inverse, transgresse la rationalité de la technique et donne lieu à des conduites irrationnelles. Elle inaugure un nouveau mode d'échange social qui se libère des interdits sociaux et permet aux individus de s'affranchir de leur identité sociale au profit d'une mise en scène de soi. L'autonomie de la pratique se traduit à la fois par le déploiement de la subjectivité, voire du narcissisme, et par la recherche de nouvelles formes de sociabilité. Les messageries peuvent ainsi donner lieu à de micro sociétés électroniques où les individus, confrontés à l'isolement, reconstituent des liens amicaux et sociaux. Néanmoins, cette sociabilité demeure empreinte d'artificialité et les messageurs considèrent que les relations amicales et affectives établies par la médiation du Minitel ne sont pas de même qualité que les relations ordinaires qui demeurent pour eux la valeur de référence.
Le troisième modèle est illustré par la programmation informatique amateur. Cette pratique se moule sur la rationalité de la technique mais elle comporte aussi une forte composante subjective dans le plaisir narcissique de la communication avec la machine qui peut devenir une sorte de drogue. L'ordinateur a une valeur relationnelle. L'autonomie se gagne dans la maîtrise de la technique. Mais cette pratique solitaire débouche aussi sur de nouveaux réseaux de sociabilité informelle où les informaticiens amateurs se rencontrent et échangent conseils, savoirs et logiciels. Par ailleurs, la programmation amateur n'est pas dénuée de projections sociales et les individus y cherchent souvent une valorisation et une reconnaissance sociale.
Ces trois modèles montrent bien l'appropriation sociale des NTIC qui se manifeste par une forte individua lisation et personnalisation des pratiques tout comme par la construction de nouvelles formes de sociabilité. Cependant ces pratiques qui témoignent certes de l'autonomie du social, ne s'affranchissent pas pour autant des cadres normatifs de la société globale. En effet, si l'on assiste à une mise en oeuvre de l' autonomie, cette dernière demeure relative.

L'INFILTRATION DE LA TECHNIQUE

Si l'innovation sociale se manifeste dans le façonnage de la pratique, la technique influe elle aussi sur la construction des usages. En effet, avec l'arrivée des nouvelles technologies, l'individu devient de plus en plus confronté à la matérialité de la technique et à sa rationalité.

En premier lieu, les modes d'emploi de ces appareils conduisent à une technicisation accrue des pratiques de communication. Ainsi les technologies interactives se fondent sur un dialogue homme-machine qui exige une présence continue et active de l'utilisateur qui donne ses ordres à la machine et qui peut à tout instant modifier sa demande. On remarque comment les outils informatisés favorisent l'initiative et la construction d'usages individualisés.

Le cas le plus pertinent est bien sûr celui du micro-ordinateur. Les praticiens du micro doivent suivre des modes opératoires incontournables et ils acquièrent ainsi un certain nombre de savoir-faire techniques, même s'ils sont rudimentaires. La grande majorité des usagers demeuret cependant des profanes qui ne possèdent pas pour autant des connaissances techniques, des savoirs, et l'ordinateur reste pour eux une boîte noire. Il se produit toutefois une familiarisation avec la logique informatique. Cette forme d'acculturation rudimentaire se retrouve également dans l'emploi du Minitel, qui peut être qualifié de propédeutique à l'initiation de l'informatique, mais aussi dans l'utilisation de ce qu'on appelle les technologies digitales, qui ne sont pas interactives à proprement parler, comme par exemple le magnétoscope, le lecteur laser ou les calculatrices évoluées.

Ces appareils comprennent une composante numérique dans l'affichage et la programmation qui exige une manipulation des touches dans l'ordre opératoire. Leurs modes d'emploi intègrent les principes de programmation et de logique séquentielle. On assiste ainsi à une empreinte du modèle informatique qui se diffuse à travers toute une panoplie d'outils de communication. Les nouvelles technologies comportent donc de facto une dimension de cognition à travers une acculturation, même sommaire, à la logique de la technique. Mais il ne s'agit pas de culture technique, même si un certain nombre de traits techniques se diffusent peu à peu dans les cadres de référence usuels des individus[9].

La seconde dimension qui montre le rôle et le poids de la technique, réside dans le glissement des valeurs de la technique dans la construction des pratiques. Les pratiques sont en effet gagnées par les valeurs de performance, rigueur et rationalité de l'objet technique qui s'infiltrent dans les modes de vie. Aussi les nouvelles technologies peuvent-elles être qualifiées d'organisateurs de l'action. Ces outils contribuent en effet à une gestion rationnelle des activités de la vie quotidienne. La majorité des consultations domestiques du Minitel concernent ainsi les services pratiques et fonctionnels qui permettent un gain de temps. Le répondeur et les téléphones à mémoire permettent de gérer de façon plus efficace les communications interpersonnelles. Le magnétoscope lui-même permet de rationaliser l'écoute de la télévision et de gérer son programme d'écoute.

Quant aux usages professionnels des nouvelles technologies, comme le micro-ordinateur, ils permettent une réorganisation des méthodes de travail, une rationalisation des tâches et un accroissement de la productivité. Ici on voit comment ces pratiques, rangées plus haut du côté de l'autonomie et qui permettent une grande individualisation de la pro-

duction professionnelle, se construisent en référence à un double système de valeur qui est à la fois technique et social. Ces pratiques professionnelles illustrent bien l'inter- relation de la technique et du social.
Les applications ludiques, même si elles reposent sur le jeu et le fantasme, s'articulent elles aussi sur les valeurs de la technique. La performance recherchée dans les jeux vidéo en est une bonne illustration. Mais les messageries conviviales fournissent, pour leur part, une sorte de modèle type de l'hybridité de la technique et du social. Cette pratique qui met en jeu des conduites pulsionnelles et irrationnelles s'oppose a priori au modèle de rationalité de la technique. Or les recherches permettent d'identifier, au contraire, une forte homologie entre les principes de fonctionnement technique des messageries et les formes d'échange interpersonnel qui s'y déploient.
La gestion des dialogues s'articule en effet autour des procédures opératoires du logiciel de communication. L'écriture télématique s'adapte aux contraintes techniques. On observe une forte imbrication entre l'architecture technique et les procédures d'échange social. De plus, le dialogue convivial se ressource au modèle de performance de la technique. Les messageurs doivent maîtriser les codes des logiciels, mais aussi maîtriser l'écriture électronique, la gestion des dialogues et la rencontre sur écran.
En fait, la messagerie, contrairement aux apparences, intègre les valeurs de performance de la technique qui s'étend à l'élaboration du lien social. Ici, les relations amoureuses elles-mêmes s'inscrivent dans le formatage de la communication électronique même si le contenu des échanges se situe par contre du côté de la transgression. Le succès de ce jeu novateur a d'ailleurs eu des répercussions sur la configuration technique des messageries, et les serveurs ont dû adapter leurs logiciels de communication aux modalités des échanges qui se sont noués sur écran.
La matérialité de la technique infiltre bien les pratiques des nouveaux outils de communication, mais c'est la dynamique du social qui contribue à l'appropriation des outils de communication et à construire leur inscription dans la société.

LA PÉNÉTRATION DES MODES DE VIE

Les outils de communication jouent un rôle central dans l'évolution des modes de vie. Le recours croissant à ces objets pour l'accomplissement des activités quotidiennes, publiques ou privées, bouleverse en effet les cadres temporels et spatiaux de l'action sociale.
La communication est devenue une activité d'accessibilité quasi-permanente car le branchement sur les réseaux audiovisuels ou de télécommunications est désormais possible à tout moment. Le développement des médias audiovisuels et des nouvelles technologies conduit à une extension des cadres temporels de la communication. Mais ces outils favorisent aussi un réaménagement des frontières entre l'espace public et privé. Quantité de services qui exigeaient un déplacement deviennent accessibles à partir du domicile qu'il s'agisse des services sur Minitel ou du téléachat à la télévision par exemple. A l'inverse, les technologies mobiles permettent d'effectuer des activités de communication privée dans l'espace public.

Mais on ne saurait cependant en dé-

duire que ce sont les potentialités nouvelles des technologies de communication qui seraient le facteur causal de cette évolution des modes de vie même si elles y contribuent. Les modes de vie se greffent aussi sur les transformations de la société globale. Une série de changements intervenus dans le secteur productif et dans la vie privée concourent en effet à l'adoption des outils de communication.

Parmi ces changements, la mobilité professionnelle accrue des individus, comme le développement du secteur tertiaire et du travail indépendant, favorisent l'équipement personnel des individus en outils de communication dont la finalité est avant tout professionnelle (micro-ordinateur, vidéotex, fax, appareils de téléphonie mobile...). La crise de l'emploi et les difficultés d'insertion ou de réinsertion professionnelles ouvrent le marché aux applications éducatives des anciens et des nouveaux médias. La croissance du temps libre encourage les usages de loisirs à domicile, audiovisuels surtout, et les applications ludiques des NTIC (jeux, tests, messageries...). La mobilité géographique, la fragilité des ménages et l'importance des foyers composés d'une seule personne, entraînent un usage accru des moyens de communication interpersonnnels (téléphone, répondeur, courrier électronique...). Ces évolutions qui touchent aux structures de la société favorisent le recours aux outils de communication qui justement relient les individus aux autres.

L'observation des modes de vie illustre bien comment les outils de communication agissent sur l'organisation de l'action sociale mais aussi comment, en retour, les transformations sociales président à l'adoption et aux applications de ces outils. Les pratiques de communication sont, pourrait-on-dire, le produit de la rencontre entre la technique et le social. Elles forment un terrain d'observation particulièrement riche pour tenter de saisir la dynamique qui se tisse entre l'avancée technologique et le changement social qui marquent la fin du vingtième siècle.

[1] - Cette enquête étudie la télévision, le magnétoscope, la radio, la presse, les livres, la musique, le téléphone, le Minitel et le micro-ordinateur. Voir :
Charpin R, Forsé M, Périn P : Temps et budget de la communication au domicile, In *Observations et Diagnostics Economiques* , N°27, 1989.

[2] - Arnal N, Dumontier F, Jouët J : *Equipements et Pratiques de Communication. Enquête Loisirs, Mai 1987- Mai 1988,* INSEE Résultats, Consommation-Modes de Vie, N°23-24, 1989.

[3] - Pour davantage de précisions sur cette approche, voir :
Jouët J: Pratiques de communication: figures de la médiation in *Réseaux* N°60, 1993.

[4] - Jouët J, *L'Ecran Apprivoisé ; la télématique et l'informatique à domicile,* Coll Réseaux, CNET, Paris, juin 1987.

[5] - Barel Y, *La Société du Vide,* Le Seuil, Paris, 1984

[6] - Castel R, *La gestion des risques : de l'anti-psychiatrie à l'après-psychanalyse,* Ed de Minuit, Paris, 1981.

[7] - Ehrenberg A, *Le culte de la performance,* Calmann-Lévy, Paris, 1991

[8] - Lipovetsky G, *L'ère du vide. Essais sur l'individualisme contemporain,* Gallimard, Paris, 1983.

[9] - Jouët J, L'informatique sans le Savoir, in *Culture Technique,* N°21, 1990.